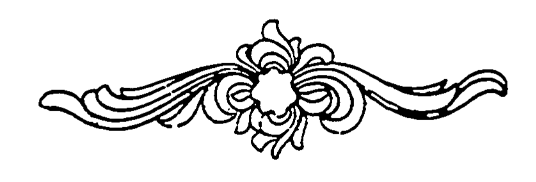
ESSAI DE MONOGRAPHIE FAMILIALE

Zéphirin Paquet

Sa Famille
Sa Vie
Son Oeuvre



QUÉBEC
1927

CHAPITRE X

Monsieur Paquet et ses employés.

Quelles que soient les capacités et les ressources intellectuelles d'un chef, quelle que soit la netteté de ses vues et de ses conceptions, quels que soient ses moyens d'action et l'habile stratégie de ses plans, son œuvre restera stérile, s'il n'a su auparavant s'entourer d'auxiliaires façonnées à son image, communiant à ses idées et fermement résolus d'exécuter coûte que coûte les ordres qu'ils reçoivent. De même qu'une armée longuement entraînée et fortement disciplinée gagne les batailles ; de même que des équipes d'ouvriers habiles et consciencieux font la prospérité d'une usine ou d'une manufacture; de même aussi des commis intelligents et débrouillards, polis et serviables mènent au succès une entreprise commerciale.

Tout patron qui veut réussir doit donc grouper autour de lui une élite d'hommes compétents. Or, outre ses incomparables qualités personnelles, M. Paquet eut le talent de former des sous-ordres de première valeur, qui lui ont prêté avec enthousiasme tout leur concours. C'est bien de l'action du chef sur ses surbordonnés et du dévouement de ceux-ci qu'est né le plus beau, le plus vaste et le plus réputé des magasins détaillants de Québec.

Quelles furent au juste les relations de M. Paquet avec ses employés ? Nous voudrions, cher lecteur, vous le dire dans ce chapitre, espérant qu'après l'avoir

lu, vous comprendrez mieux ce qu'était ce noble caractère, fait, il est vrai de rude énergie, mais franc comme l'or et bon comme le cœur d'une mère.

Lorsque M. Paquet quitta Saint-Sauveur en 1866, il n'avait à son service qu'une dizaine d'employés. Ils étaient vingt au magasin Angers. Le nombre en augmenta forcément à mesure que s'élevèrent les constructions de 1883 et de 1890 ; A partir de cette dernière date, on en compta cent cinquante environ.

Parmi tous les solliciteurs de places qui accouraient à lui, et ils étaient nombreux, M. Paquet faisait très librement son choix. Pour les mieux apprécier, il aimait à les faire causer de leurs qualités et de leurs aptitudes. Il engageait ceux qui lui paraissaient intelligents et hommes d'initiative et refusait les autres. Parfois il jugeait ces derniers par une pose, un mot, un embarras.

Un jour, un homme vient lui demander de l'ouvrage.

— Que savez-vous faire ?

— Toutes sortes de choses, M. Paquet.

— Etes-vous menuisier, travaillez-vous le bois ?

— Non, Monsieur.

— Mais alors vous ne savez pas faire toutes sortes de choses ? Pas besoin de vous.

Un jeune étudiant obligé pour vivre d'interrompre ses cours vient au magasin solliciter une place. M. Paquet l'interroge, l'entretient assez longtemps, mais suspend sa décision. " Fais ta demande par écrit, dit-il, et apporte-la-moi demain. " Le lendemain le jeune homme arrive et présente son écrit.

M. Paquet fait semblant de lire, parcourt la 1ère page, tourne la feuille, arrive à la dernière ligne et cherche en vain la signature.

— Comment t'appelles-tu mon garçon ?

— N..., Monsieur.

— Où l'as-tu mis, ton nom ?

Le distrait s'aperçut alors qu'il avait oublié de signer. Il rougit et ne sut que répondre. Aux yeux de M. Paquet, c'était là une infériorité ; aussi le jeune homme dut chercher ailleurs.

Tout commis qui entrait au magasin restait quelque temps dans des postes inférieurs où l'œil du maître le suivait partout. Puis l'avancement venait, parfois lentement, d'autres fois par bonds rapides. Le chef avait jugé son homme. Chaque nouvel employé pouvait être sûr, après ce stage d'observation, d'occuper le poste qui lui permettrait de donner la pleine mesure de ses aptitudes et de son habileté commerciale. Parmi toutes les charges de son magasin, M. Paquet estimait primordiale celle de commis-vendeur. N'arrivaient à ce poste de choix que des hommes aux mains prestes et à la langue déliée, sachant servir en souriant et plaire même en refusant. Mais malheur à qui manquait une vente ; c'était se déprécier aux yeux du maître. Les jeunes commis n'avaient pas de plus grande crainte ; aussi s'entendaient-ils souvent avec un voisin plus ancien et plus habile que, d'un mot ou d'un signe convenu, ils appelaient à leur secours dans les moments critiques. Réussissaient-ils, avec quelle joie et quelle force, surtout si M. Paquet était là, ils lançaient à tous les échos du magasin le cri de leur succès : " *Cash ! cash !* "

De ses employés, M. Paquet exigeait trois choses principalement : l'exactitude, l'activité dans le travail et la loyauté.

Le magasin s'ouvrait à sept heures l'été, à huit heures l'hiver. Il fallait être rendu à temps, car on entrait sous l'œil du maître. Quiconque arrivait en retard était sûr de recevoir un de ces brefs compliments qui chatouillent l'amour-propre à rebrousse-poil.

Le travail commençait aussitôt par la toilette du magasin et la préparation des ventes. Une fois à l'ouvrage il fallait soutenir l'effort tout le long du jour. M. Paquet ne pouvait souffrir le désœuvrement. Lui-même était un prodige d'activité, animant tout le monde de la voix, du geste et de l'exemple.

— Allons ! un commis pour servir madame.

— Un tel, sers Monsieur.

— Pstt ! pstt ! Non, pas toi ; B... conduis Madame au rayon des chapeaux.

Il était partout, courant du client au commis, du commis au client. Quand on le croyait au rez-de-chaussée, on le trouvait dans les étages ; volontiers on l'aurait cru triple et même quadruple tant ses déplacements étaient rapides.

Les tempéraments mous ou indolents, négligents ou paresseux se sentaient mal à l'aise en sa présence. On le savait ennemi de la mollesse, et l'on se tenait sur ses gardes pour ne pas s'attirer de vertes leçons.

Un jour, un jeune commis, qui ne manquait pas de qualités et qui possédait d'ailleurs l'estime de son

maître, gravissait nonchalamment les premiers degrés de l'escalier du magasin. M. Paquet l'aperçoit et lui dit :

— Quel âge as-tu, mon garçon ?

— J'ai dix-huit ans, Monsieur, répond timidement le jeune homme.

— Eh bien ! moi, j'en ai soixante-quinze et, regarde-moi bien, je vais te montrer comment ça se monte, un escalier !

Et d'un pas alerte le vieillard en gravit prestement les marches sous les yeux ébahis de l'indolent.

Pour mieux exprimer son horreur de la paresse, M. Paquet faisait parfois appel à son catéchisme. — " Le bon Dieu, disait-il finement, a placé le péché de paresse le dernier des vices capitaux parce qu'il savait bien que les paresseux seraient les derniers en tout. "

Enfin M. Paquet demandait à ses employés d'être loyal à son égard et loyal à l'égard des clients. L'honnêteté était à la base de son commerce. Aussi ne pouvait-il souffrir un manquement contre cette vertu. Quiconque l'avait trompé une fois était sûr de n'en avoir jamais plus l'occasion.

Quand il les avait jugés et compris, M. Paquet donnait à ses employés son entière confiance. Ils pouvaient, dès lors, agir à leur guise, dans l'intérêt du magasin, sans voir leurs actes minutieusement contrôlés ou suspectés. On lui dit un jour : " Un tel vous vole. " — " Oui, je sais, quelques sous, ce n'est rien ; c'est un bon employé. " Il n'en était pas toujours ainsi. S'il y avait réellement abus, le coupable disparaissait immédiatement.

A qui se plaignait de ses commis, il avait toujours des réponses prêtes pour les défendre ou les excuser. Une dame lui dit un jour :

— Monsieur, le commis que vous m'avez donné vend bien trop cher.

— Ah ! Madame, tout à l'heure, une autre personne me disait qu'il allait me ruiner parce qu'il vendait trop bon marché. C'est bien difficile de contenter tout le monde, Madame.

Une autre dame se plaignait du prix d'une marchandise.

— Quel commis vous a servi, Madame ?

— Un tel.

— Si un tel vous a dit ce prix, ce doit être le bon. Vous ne trouverez pas moins cher ailleurs. Essayez, Madame, et vous verrez que vous reviendrez chez Paquet.

Un commis servait une cliente qui naturellement discutait le prix. Finalement elle dit : " Puisque vous ne voulez rien réduire je ne viendrai plus acheter ici. " Et, ce disant, mécontente, elle prend la marchandise, se dirige vers M. Paquet et lui explique son cas. Le commis la suit et raconte aussi le fait. M. Paquet tranche alors la difficulté. " Madame, si B... ne peut rien diminuer, moi non plus ; car, voyez-vous, il s'y connaît mieux que moi. " C'est ainsi que le maître défendait ses employés et les mettait à l'abri de tout soupçon de tromperie à l'égard des clients.

Pour gouverner son nombreux personnel, il fallait évidemment à M. Paquet une forte autorité. Il la possédait pleinement. D'aucuns l'ont cru né pour

commander. En effet, tout dans sa personne était autoritaire : la grandeur de la taille et la puissance des muscles, le ton sec de la voix et le vif éclat des yeux. D'un geste décidé et d'un mot expressif, il dictait sa volonté. Son ordre ne souffrait point de réplique. Aussi fut-il toujours craint et redouté, surtout des jeunes commis qui n'osaient en sa présence se permettre un mot ni une réplique. Les anciens employés, qui lui connaissaient d'autres qualités, étaient plus libres avec lui et ne craignaient pas, quand ils le jugeaient utile et raisonnable, d'exposer leurs vues, de les soutenir même contre celle de leur maître.

M. Paquet aimait qu'on lui parlât ainsi franchement, avec feu et force, disant volontiers : " C'est bien, toi du moins, tu as une idée... Mais as-tu réfléchi à ceci, à cela ? " S'il défendait énergiquement sa manière de voir, il ne condamnait jamais l'opinion d'autrui, même formellement opposée à la sienne. La discussion finie, il réfléchissait longtemps sur ce qu'on lui avait dit, méditait et pesait les raisons ; puis, son examen achevé, il retournait à son commis disant : " J'ai pensé à ton affaire, ça a du bon sens : tu pourras faire comme ceci, comme cela... "

C'est qu'il y avait dans cet homme un riche fond de sens naturel et de jugement droit. Si le premier mouvement chez lui était parfois brusque, il cédait toujours devant des raisons, et convenait volontiers de ses torts.

Il eut un jour, une discussion fort vive, avec un commis, récemment engagé, sur la tenue du magasin et les méthodes de ventes. Les arguments pleuvaient de part et d'autre, non sans aigreur. Aussi, le soir, en

sortant du magasin, le commis alla droit à M. Paquet et lui dit : " Monsieur, je crois que nous ne sommes pas faits pour nous entendre : trouvez-vous un autre commis ; moi, je vais me chercher de l'ouvrage ailleurs. " — " Ne faites pas cela, C..., réfléchissons tous deux à notre affaire et revenez demain. " Le lendemain, à l'arrivée de son employé, M. Paquet le tire à part et lui dit : " Nous allons tous deux oublier ce qui s'est passé hier et nous donner la main. Ne pensez plus à ce que je vous ai dit. " Et il lui serrait affectueusement la main tout en lui glissant un joli billet de banque.

Le voilà, le terrible M. Paquet, sévère et tranchant parfois, mais nature franche et loyale. Il était de ceux qui croient qu'on peut, entre amis, se dire ses vérités sans détruire l'amitié. Nul d'ailleurs parmi ses employés ne lui gardait rancune de ses exigences : on savait qu'à se plier à un tel homme, il y avait profit, qu'on était à bonne école. Les caractères faibles se rebutaient au premier abord, les gens médiocres se fatiguaient de la discipline ; mais les vraies valeurs demeuraient, et ceux-là furent les artisans de la fortune de leur patron, en même temps que de la leur.

M. Paquet appréciait hautement le travail de ses employés. De là, à leur égard, sa tendance à la générosité ; pour ses meilleurs commis surtout cette générosité n'avait pour ainsi dire pas de limites.

Pendant les vacances, le commerce était à peu près paralysé. Alors, parfois, M. Paquet réunissait ses hommes de confiance et leur disait : " Aujourd'hui, il n'y a pas beaucoup de monde au magasin, il

fait chaud, vous êtes fatigués, allez donc passer l'après-midi sur la terrasse, ça va vous faire du bien, vous avez besoin de ça !... Et puis, si vous rencontrez quelques connaissances, des amis, payez-leur une petite consommation... " et il glissait dans la main de son premier commis quelques bons billets en ajoutant : " Ne manquez pas, tout en parlant à vos amis, de leur dire un mot de la maison. "

Il n'oubliait pas ceux qui restaient au poste ces jours-là : breuvages rafraîchissants, fruits et biscuits étaient placés dans un endroit du magasin où chacun allait se servir à son gré.

Combien de fois, durant les fortes chaleurs, n'a-t-on pas vu M. Paquet, au marché Jacques-Cartier, remplir ses poches de fruits et autres douceurs, puis rentrer au magasin pour régaler ses commis les plus assoiffés.

Aux approches des froids de l'hiver, des provisions de bois, de beurre arrivaient sans autre avis à la demeure de ses employés. Au printemps, c'était la cruche de sirop d'érable ; à Noël, la dinde. Une année quelqu'un fut oublié. La dinde attendue n'arriva pas. Le commis se permit de le dire à M. Paquet. " Comment ! on t'a oublié ? " fit celui-ci, " c'est bon ! et il sortit du magasin. Le soir, qui fut grondé ? — Le commis. — Par qui ? — Par sa femme. — " Tiens, regarde, que veux-tu que je fasse de tout cela ? " — " Ah ! ma chérie ! ça c'est M. Paquet ! " — Il y avait la dinde et en surplus de quoi payer dix fois l'oubli.

S'agissait-il de rengager ses employés, il les faisait venir au bureau de M. Breton, son comptable. Et là se passaient les courtes scènes suivantes :

— Eh bien ! Monsieur, comment s'arrange-t-on, combien gagnes-tu ?

— Sept piastres, M. Paquet.

— Oui ?... Eh bien, j'ai pensé de t'engager au même salaire....

— Silence — Cà ne fait pas ? — Eh bien, Breton, marque-lui donc cinquante sous de plus... Es-tu content ?

— Oui... mais... j'avais pensé....

— Quoi ? qu'est-ce que tu avais pensé ?

— J'avais pensé, M. Paquet, vous demander une piastre de plus par semaine.

— Ah ! ... oui... euh !... C'est bon, marque-lui donc sa piastre, Breton... — Es-tu content maintenant ?

— Oui, M. Paquet.

— Eh bien ! moi aussi, mais je t'assure que tu as besoin de la gagner ta piastre. Si tu ne la gagnes pas, je saurai bien te la faire gagner, moi !

Un autre arrivait.

— Es-tu content de ta paye A... ?

— Oui, M. Paquet, cependant....

— Cependant, quoi ?...

— Je voudrais vous demander... un écu (60 sous) de plus.

— Oui !... Eh bien ! moi je vais te donner la piastre complète. Mais toi aussi, tu vas la gagner, ta piastres ; car je serai là, moi....

— Merci, M. Paquet.

C'était aussi une heure agréable que celle de la paye le vendredi soir. Quand l'aiguille de l'horloge

marquait franchement huit heures on se rendait au bureau, M. Paquet se tenait debout, en arrière du comptoir, près du comptable, et la paye commençait.

— Vous, un tel, combien gagnez-vous ?

— Six piastres, M. Paquet.

— Combien prenez-vous cette semaine ?

— Trois piastres.

Et pendant que M. Paquet donnait les trois piastres, M. Breton portait le reste au crédit du commis. Un autre suivait et les mêmes question se répétaient. Mais voici un tout jeune commis engagé de la semaine.

— Eh bien ! mon garçon, es-tu content chez Paquet ?

— Oui, Monsieur.

— Je t'ai engagé pour trois piastres et demie, mais tu travailles bien, en voilà quatre. Breton, marque-lui quatre piastres par semaine à ce garçon-là.

C'était un petit incident fort agréable pour celui qui en était l'objet, car, en même temps que le salaire, l'estime générale montait d'un cran pour le jeune travailleur.

Il y avait aussi pendant le défilé des commis les " sermons " de M. Paquet. Tout-à-coup la paye s'arrêtait. — " Il me vient une idée, attendez ! Il se passe dans le magasin quelque chose que je n'aime pas, il faut que ça cesse. Quand vous vendez des gants à Monsieur ou à Madame, vous les leur laissez essayer. Alors ils les agrandissent, les déforment ; et quand ils ne les achètent pas, les gants ne sont plus vendables. Je ne veux pas de cela. C'est très facile

de savoir si les gants font à une main, sans les essayer. Tenez ! et il en donnait la manière.

La paye reprenait jusqu'à ce qu'il surgisse une autre idée. Alors il s'arrêtait de nouveau pour faire son *sermon*. Généralement, il plaçait en guise d'exorde quelque histoire vécue ou quelque trait piquant recueilli dans la semaine et dont il tirait ensuite des développements théoriques sur l'art de vendre et la manière de servir le client ; la conclusion suivait brève comme une sentence, logique comme un principe.

On les trouvait parfois longues ces séances du vendredi soir, nul cependant ne se plaignait du sermon car les fines observations de cet homme pratique valaient les meilleures pages des traités de commerce.

Le samedi soir, M. Paquet rencontrait encore ses employés au moment de la fermeture du magasin. Il avait coutume de se tenir près de la porte de sortie, disant un bon mot à chacun. Parfois il s'adressait à tout un groupe : — "

— Hein ! vous êtes contents de partir ?

— Mais oui, M. Paquet. Demain, pas de magasin !

— Eh bien !... moi... euh !... Ça me fait de la peine de vous voir partir. J'ai hâte à lundi pour vous revoir. Mais en attendant, je vais préparer mon fouet à sept *mises* !... " et le geste indiquait la chose.

Citons encore un trait de la délicate attention de M. Paquet à l'égard de ses employés. S'apercevait-il que l'un d'eux avait beaucoup travaillé, servi nombre de clients, parlé toute une matinée, il s'approchait de lui et lui disait : " Tu es fatigué, mon ami,

va te reposer un peu là-haut, prends un bol de lait, une tasse de thé, ce que tu voudras. "

" Là-haut ", c'était la salle à dîner où d'ailleurs prenaient leur repas tous les employés de la maison[1]. On y servait généreusement ce que chacun désirait.

" Là-haut ", on trouvait aussi Mme Paquet avec qui on aimait toujours à causer du magasin. Celle-ci, tout entière à l'éducation de ses enfants et aux multiples soins d'une importante administration domestique, ne pouvait guère s'occuper de commerce ; mais elle se montrait toujours heureuse de conseiller et d'encourager quiconque s'adressait à ses lumières. Que d'employés elle a consolés, soutenus dans leurs difficultés, assistés même de ses propres deniers ? Sous le rapport de la charité elle ne cédait pas d'un pouce à son mari ; tous deux plutôt marchaient de pair dans une entente parfaite.

Oui, ce M. Paquet sévère, exigeant, cachait sous la rude écorce de sa nature énergique un cœur bon et généreux. Aussi ses employés l'estimaient et l'aimaient à l'égal d'un père. Certains, aux prises avec les difficultés pratiques de la vie, recouraient aux lumières de son expérience ; d'autres, à qui il donnait six pour cent d'intérêt, lui confiaient leurs petites économies. Plusieurs ont passé leur vie au service de sa maison : leur doyen, M. Alfred Hamel, décédé en 1926, avait célébré le 15 mars 1918, le cinquantième anniversaire de son entrée au magasin.

Enfin Québec compte toute une pléiade de commerçants qui, après un séjour de dix et même vingt

---

[1] Cette coutume cessa lorsque les employés devinrent trop nombreux.

ans auprès du maître, ont fondé à leur compte des établissements, honneur de notre cité. Qu'il suffise

CONVENTION DES EMPLOYÉS DE LA MAISON Z. PAQUET
DE PLUS DE DIX ANS DE SERVICE.
1893.



J. Michaud, T. Breton, C. Lavoie, C. Faguy, A. Hamel. C. Lacroix, P. Jobin, J. Pineault, L. Lelièvre, C. Pichette, S. Belleau, A. Labadie, G. Villeneuve, A. Delisle, C. Z. Langevin, O. Gilbert, J. Bordeleau, A. Vézina, C.-L. Heureux, V. Bertrand, L.-H. Paquet, S. White, F. X. Raté, P. Laprise, J. Simpson, N. Parent.

de nommer parmi les plus importants : la maison de gros de Déchène et Compagnie, les magasins de nouveautés du Syndicat de Québec, de T. Simard, de Faguy-Lépinay, de T.-O. Dubuc. de B. Guillot. On peut dire en toute justice que M. Paquet fut réellement un grand chef, formateur d'hommes dont l'action a donné à notre commerce une vitalité considérable.